

POPTÁVKOVÉ ŘÍZENÍ
na komplexní řešení
ticketingu, správy fanouškovské a partnerské základny a mobilní komunikace

PŘEDMĚT PŘ:

Dodávka systémů pro ticketing, CRM, mobilní aplikace, SSO řešení, systému pro akreditace a řešení programu pro partnery klubu

Základní informace pro dodavatele:

Předpokládaný termín spuštění klubové mobilní aplikace: konec června 2025
Předpokládaný termín zahájení prodeje vstupenek a permanentek: začátek července 2025

Předpokládaný prodej permanentek: 300 ks/sezóna
Předpokládaná průměrná cena permanentky: 4200,- Kč
Předpokládaný průměrný počet prodaných vstupenek: 1800 ks/zápas
Předpokládaná průměrná cena vstupenky: 227,-

Předpokládaný počet zápasů za sezónu: 35 - 45

smlouva na dobu: 4 roky

Požadavky na komplexní řešení:

Obecné požadavky na systémy:

- ✓ Spolehlivá infrastruktura všech technologií
- ✓ Vlastnictví dat a plná kontrola nad daty ze strany klubu
- ✓ Sběr a správa souhlasů dle GDPR
- ✓ Kvalitně zabezpečený a rychlý přístup k datům
- ✓ Vysoká míra automatizace všech procesů
- ✓ Online přístup ke všem nástrojům
- ✓ Jednoduché uživatelské prostředí vhodné pro různé typy zařízení
- ✓ Možnost vytvářet a definovat různé uživatelské role v závislosti na potřebách jednotlivých zaměstnanců klubu
- ✓ Transparentnost všech uživatelských činností v systému
- ✓ Automatizované propojení a integrace mezi jednotlivými systémy ticketingu, CRM, SSO, mobilní aplikace, call centra a již existujícího e-shopu (od firmy eSports.cz) apod.

Ticketing:

- ✓ Vlastní správa bez nutnosti kontaktovat dodavatele
např. při změnách cen nebo kategorií

- ✓ Distribuce bezplatných (=klubových) vstupenek nebo vstupenek se zvýhodněnou cenou z administračního rozhraní
- ✓ Distribuce vstupenek na fakturu – automatizovaná fakturace
- ✓ Automatická aktualizace již vydaných vstupenek (např. při změně data konání akce/zápasu)
- ✓ Přidávání administrátorských účtů a nastavování práv
- ✓ Kontrola chování jednotlivých administrátorských účtů
- ✓ Personalizace šablony se vstupenkou/ permanentkou
- ✓ Personalizace e-mailových šablon pro rozesílání vstupenek/ permanentek
- ✓ Možnost aktivovat funkci předplatného pro fanoušky nebo funkci prémiového placeného obsahu
- ✓ Možnost zakoupení vstupenky těsně před akcí/utkáním – minimální prodleva mezi momentem zakoupení a nahráním informace do turniketů a umožnění průchodu

Call centrum:

- ✓ Podpora fanoušků – odpovídání na dotazy a řešení problémů za klub po celý rok
- ✓ Cizí jazyk: angličtina podmínkou, ostatní jazyky výhodou
- ✓ Zvýšená podpora call centra v nejvytíženějších termínech – s přihlédnutím na aktuální situaci se spouštěním nového systému, novinek pro fanoušky, očekávání spuštění prodeje permanentek do nové arény, první zápas v nové aréně atd.

Mobilní aplikace:

- ✓ Přihlášení uživatele/fanouška prostřednictvím integrovaného SSO prostředí
- ✓ Pro platformy iOS a Android
- ✓ Možnost nákupu vstupenek a permanentek přes aplikaci
- ✓ Správa permanentní vstupenky
 - Spárování permanentky s účtem uživatele/fanouška
 - Možnost přeposílání permanentky
 - Možnost uvolnění permanentky na jednotlivé zápasy
- ✓ Uzavřený kreditový systém (možnost nahrávání kreditů bankovním převodem)
- ✓ Možnost propojení s e-shopem
- ✓ Zobrazení aktivit uživatele/fanouška vč. dlouhodobé historie

Akreditace pro média:

- ✓ Správa celosezónních akreditací
- ✓ Jednorázové akreditace
- ✓ Historie udělených akreditací

SSO systém:

- ✓ Jednotné přihlášení uživatele/fanouška do všech systémů; unikátní ID napříč systémy
- ✓ Plná integrace se CRM, ticketingem a mobilní aplikací
- ✓ Správa uzavřeného kreditového systému a věrnostního programu

- ✓ Prostředí pro správu účtu uživatele/fanouška (př. jeho kredity, permanentka, historie aktivit)
- ✓ Možnost individuálního nastavení přístupů u jednotlivých zaměstnanců klubu, dle jejich pracovní náplně

CRM systém:

- ✓ Klub je vlastníkem všech dat o uživateli/fanoušcích
- ✓ Obecné požadavky
 - Rychlý a zabezpečený přístup k datům
 - Online plně responzivní verze
 - Spolehlivá infrastruktura technologií
- ✓ Správa záznamů v databázi
 - Automatický sběr dat z různých platforem (ticketing, mobilní aplikace, web atd.)
 - Segmentace dle různých parametrů
 - Automatická aktualizace segmentů
 - Automatická i manuální správa GDPR souhlasů
 - Možnost vytváření vlastních polí
- ✓ Hromadná rozesílka
 - E-maily, SMS, push notifikace
 - Automatické scénáře s možností definovat podmínky
 - Vytváření vlastních šablon s možností personalizace vč. informací z věrnostního systému
 - Možnost otestování před spuštěním
- ✓ Dotazníky
 - Standardní typy otázek i možnost vytváření vlastních dotazníků
 - Vyhodnocení otevřených odpovědí pomocí umělé inteligence
 - Automatické připomínání nevyplněného dotazníků; možnost nastavit/omezit počet připomínek
- ✓ Věrnostní systém
 - Automatický sběr bodů na kontě uživatele/fanouška na základě jeho aktivit
 - Evidence a správa kreditů
- ✓ SSO systém
 - Plná integrace CRM systému se systémem jednotného uživatelského účtu
 - Možnost správy uživatelského účtu
- ✓ Integrace s dalšími systémy
 - Ticketing
 - Sběr dat o prodeji vstupenek a permanentek včetně následné manipulace s nimi (př. uvolnění nebo darování)
 - Napojení na automatické akce v systému (př. přivítání nového uživatele/fanouška systémem, připomínání zápasů při dlouhé absenci uživatele/fanouška, připomenutí ztráty možných bodů do věrnostního programu při neuvolnění permanentky...)
 - Mobilní aplikace
 - Sledování všech aktivit v systému a následná analýza dat
 - Web (fanshop)
 - Sledování aktivit na webu, informace o prodeji, stornech apod.

- Možnost segmentace databáze fanoušků podle zjištěných dat
 - Možnost integrace s dalšími platformami výhodou
- ✓ Sledování obchodních aktivit klubu
 - Správa jednotlivých partnerů a kontaktních osob (očekávaný počet partnerských kontaktů na sezónu: 200)
 - Správa obchodních případů a aktivit obchodních zástupců
 - Interaktivní vizualizace obsazených a volných reklamních ploch vč. služby grafického zpracování reklamních ploch ze strany dodavatele (př. ledová plocha, LED mantinely, LED poprsník atd.)
 - Interaktivní nástěnka pro sledování průběžných stavů jednotlivých obchodních případů
 - Sledování stavů reklamních ploch (v produkční fázi)
 - Automatické generování reklamních smluv
 - Sledování historie vývoje cen a nákladů reklamních ploch
 - Možnost komunikace se segmenty kontaktních osob obchodních partnerů, sledování jejich aktivit v ticketingu a na dalších platformách
- ✓ Správa uživatelského oprávnění
 - Oprávnění pro administrátora, obchodního zástupce a možnost definování dalších oprávnění
 - Možnost kontroly/sledování aktivit uživatelů v systému
- ✓ Přehledy a reporty
 - Vyhodnocování efektivit kampaní
 - Vyhodnocování obchodních aktivit
 - Vyhodnocování úspěšnosti prodeje vstupenek na jednotlivé zápasy
 - Vyhodnocení vstupů/průchodů turnikety na jednotlivé zápasy
 - Vyhodnocování práce uživatelů/fanoušků/partnerů s permanentkami a vstupenkami

Podpora pro partnery:

- ✓ Uzavřené prostředí pro distribuci vstupenek konkrétním partnerům
- ✓ Uživatelské přístupy pro partnery
- ✓ Možnost omezení termínu pro vyzvednutí vstupenek a následné automatizované uvolnění nevyužitých vstupenek do prodeje
- ✓ Možnost personalizace vstupenek a e-mailových šablon dle požadavků partnera
- ✓ Možnost automatické distribuce vstupenek partnerům

Podpora pro klub:

- ✓ Přidělení konkrétní kontaktní osoby od dodavatele (pro všechny systémy společně)
- ✓ Úvodní a pravidelná školení, informování o novinkách a změnách
- ✓ Zapůjčení ručních čteček pro mimořádné události

Požadavky na zpracování cenové nabídky:

Rozhodujícím kritériem je cena: celkové roční náklady bez DPH
Cena je konečná vč. bankovních a dalších poplatků týkající se klubu.
Počet skutečně prodaných vstupenek a permanentek nemá vliv na celkovou částku.

Očekávaná výše ročních nákladů: 490.000,- Kč bez DPH

Termín vyhlášení: 15. 05. 2025

Termín odevzdání nabídek: 28. 05. 2025 do 12. hod.

Místo odevzdání nabídek: poštou - infocentrum HMA,
Tolstého 21, 586 01 Jihlava
fyzicky - kanceláře HC Dukla Jihlava, s.r.o.
Tolstého 2, 586 01 Jihlava, II. patro

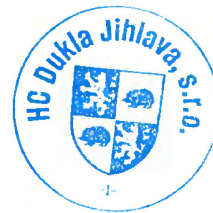
HC Dukla Jihlava, s.r.o. si vyhrazuje právo změnit, či doplnit tento záměr, případně od něj odstoupit, či toto poptávkové řízení zrušit. Účastníci poptávkového řízení nemají nárok na náhrady nákladů spojených s účastí v tomto poptávkovém řízení.

O výsledku poptávkového řízení budou zájemci obeznámeni písemně do 5 dnů po konání zasedání výběrové komise.

Kontakt pro případné dotazy:

Tereza Ščerbanová, výkonná ředitelka
tel: 776 107 576
email: scerbanova@hcdukla.cz

V Jihlavě dne 15. 05. 2025



Bedřich Ščerban
jednatel HC Dukla Jihlava, s.r.o.